

**Thesis title : “The Use of Best Practice Information Technology Service Management to Improve Information Technology Configuration Management at Don Bosco Pondok Indah High School”**

**ABSTRACT**

*Developing IT/IS in Don Bosco is hoped to be a supporting factor for the school side to always be the counted school in society, because they have found a problem about the decreasing of new students amount in every year, which is generally caused by the drastic grow of many better-facilities school than Don Bosco. The method of writing this thesis focused on the GAP analysis to see what deficiencies must be added to fit the ideal standard of ITSM. The result is the addition of configuration management processes in their work processes aimed at improving the IT Don Bosco.(KMP)*

***Keywords : Best Practice, Information Technology, Configuration Management, Service Management, Improvement***

**Judul Thesis : “Penerapan Best Practice Informasi Teknologi Service Manajemen Dalam Proses Improvement IT Configuration Management Pada Smu Don Bosco Pondok Indah”**

**ABSTRAK**

*Pengembangan di bagian IT/IS Don Bosco diharapkan menjadi faktor penunjang bagi pihak Don Bosco untuk tetap menjadi sekolah yang selalu diunggulkan di kalangan masyarakat, hal ini disebabkan oleh permasalahan yang terjadi terhadap penurunan murid disetiap tahun ajaran baru, yang secara umum disebabkan karena banyaknya sekolah lain memiliki fasilitas lebih baik dari Don Bosco. Metode penulisan thesis ini difokuskan pada GAP analisis untuk melihat kekurangan apa saja yang harus ditambahkan agar sesuai dengan standar ITSM yang ideal. Hasilnya adalah penambahan proses konfigurasi manajemen didalam proses kerja mereka yang bertujuan untuk meningkatkan bagian IT Don Bosco.(KMP)*

**Kata Kunci : Best Practice, Teknologi Informasi, Konfigurasi Manajemen, Service Manajemen, Improvement**